

Déclaration de confidentialité

1. Quel est l'objet de la présente Déclaration de confidentialité et à qui s'adresse-t-elle

Cette déclaration de confidentialité (« Déclaration de confidentialité ») explique comment Salt Mobile SA (ci-après « Salt » ou « nous ») traite vos données personnelles (« Données ») et illustre notre engagement à en assurer la protection en matière de confidentialité et de sécurité. La présente Déclaration de confidentialité s'applique à toutes les personnes à propos desquelles nous traitons les Données (« vous »). Elle s'applique au traitement des Données qui ont déjà été collectées et de celles qui seront collectées à l'avenir. Le traitement des Données par Salt peut notamment concerner les catégories de personnes suivantes : prospects, clients existants, anciens clients, utilisateurs de nos applications, visiteurs de nos sites web, visiteurs de nos locaux, personnes qui nous écrivent ou nous contactent d'une autre manière, destinataires de communications marketing, participants à des concours, partenaires commerciaux et d'affaires, personnes de contact de nos fournisseurs, propriétaires d'immeubles et leurs représentants.

En accédant et en utilisant nos sites web ou nos services ou en nous contactant par tout moyen disponible, vous confirmez que vous comprenez et acceptez le traitement de vos Données comme prévu dans la version actuelle de la Déclaration de confidentialité.

L'utilisation de nos services est régie par nos [Conditions générales de vente](#).

2. Comment assurons-nous la sécurité de vos Données

Il est extrêmement important pour nous de protéger vos Données contre tout accès, utilisation, reproduction ou autre action non autorisée.

Salt a mis en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de sauvegarder et de protéger vos Données, comme la journalisation des accès et les restrictions d'accès ou le cryptage de certaines Données. Nous concluons également des accords de confidentialité et de traitement des données avec nos prestataires de services. Vos Données sont stockées et hébergées dans des centres de données situés en Suisse. Pour de plus amples informations concernant le transfert des Données à l'étranger, veuillez vous référer au point 10 ci-dessous.

3. Qui est le responsable du traitement de vos Données et comment le contacter

Salt est responsable de la collecte et du traitement de vos Données.

Si vous avez des questions concernant la présente Déclaration de confidentialité ou le traitement de vos Données, veuillez nous contacter :

Par courrier : Salt Mobile SA, Data Protection, Avenue de Malley 2, 1008 Prilly.

Par téléphone, via notre service clientèle : Salt Mobile: 0800 700 700 ; Salt Home: 0800 700 500 ; Lidl Connect: 0800 700 123; Post Mobile: 0800 701 801, Sky Mobile : 0800 700 804.

4. Comment vos Données sont-elles collectées

Nous collectons et traitons les Données que vous nous fournissez notamment lorsque vous visitez notre site web, concluez un contrat avec nous, en utilisez nos services ou nos applications ou lorsque vous communiquez avec nous par tout moyen de contact disponible (par ex. lorsque vous vous enregistrez par le biais de formulaires, dans le cadre d'une commande, lorsque vous nous appelez, lors de la participation à un concours ou à une enquête, etc.).

Nous pouvons également recevoir vos Données de la part de tiers, tels que des entreprises avec lesquelles nous collaborons, des personnes qui communiquent avec nous ou des sources publiques. Par exemple, nous pouvons recevoir vos Données des tiers suivants : personnes proches de vous (par exemple les membres de votre famille, vos représentants légaux), agences de référence pour l'évaluation de votre risque de crédit si nous souhaitons obtenir des informations concernant votre solvabilité, vendeurs d'adresses, banque pour les paiements, fournisseurs de services internet (par exemple fournisseurs de services d'analyse web), autorités et autres parties tierces dans le cadre de procédures officielles et judiciaires, ou registres publics tels que le registre des poursuites ou le registre du commerce.

Lorsque vous participez à des concours organisés ou sponsorisés par Salt, les conditions générales du concours indiquent que nous traiterons vos Données à des fins de marketing. Nous utilisons vos Données pendant le concours pour le déroulement du concours, la sélection des gagnants et la distribution des prix. Nous utilisons ensuite les Données pour communiquer des informations sur Salt. Cela peut inclure les nouveautés, les promotions et les événements.

5. Quelles Données traitons-nous ?

Les Données traitées par Salt sont les suivantes :

- **Données de contact et d'identification** telles que nom complet, genre, date de naissance, adresse de domicile, de facturation et de livraison, numéro de téléphone, adresse e-mail, langue préférée, type et numéro de pièce d'identité, personne de contact ou représentant d'un partenaire commercial.
- **Données contractuelles** telles que les informations concernant les produits et services que vous avez achetés, y compris le type et la durée du contrat, le plan tarifaire ou le volume supplémentaire de données en roaming.
- **Données financières** telles que l'historique de paiement, les informations relatives à votre cote de crédit ou les procédures de recouvrement.
- **Données de communication** avec notre entreprise, telles que formulaires de contact, e-mails, lettres, chats, conversations téléphoniques et **Enregistrements d'images et de sons**, tels que vos appels au service clientèle de Salt ou les enregistrements de vidéosurveillance dans les magasins ou les locaux de Salt.

Si Salt enregistre la conversation à des fins de qualité et formation, vous en serez informé au début de chaque conversation téléphonique. Si vous ne souhaitez pas que nous enregistrons ces conversations, vous pouvez mettre fin à l'appel à tout moment et nous contacter d'une autre manière.

L'utilisation de systèmes de vidéosurveillance dans nos locaux est localisée et clairement indiquée.

Salt vous offre la possibilité de communiquer avec nous par chat. Les conditions générales du fournisseur du chat s'appliquent. Salt traite le contenu des chats, y compris les fichiers téléchargés, afin d'améliorer en permanence la qualité du service de chat.

- **Données techniques** telles que la qualité de la connexion sur nos réseaux mobiles et fixes, les visites sur nos sites web, l'utilisation de nos applications ou d'autres services électroniques, l'adresse IP, les détails sur votre fournisseur d'accès à internet, les Données de localisation selon votre navigateur, les détails techniques sur votre appareil tels que l'adresse MAC de l'appareil, le système d'exploitation de votre appareil et les paramètres linguistiques, les numéros de code attribués par les cookies, ou d'autres technologies de suivi. Les seules Données techniques ne permettent pas de déterminer votre identité.

Toutefois, en combinaison avec d'autres données telles que les comptes clients, les informations d'enregistrement ou le traitement des contrats, nous pourrions être en mesure de vous identifier en tant que personne.

- **Données de télécommunication et Données d'utilisation** telles que les informations relatives au trafic des télécommunications (par exemple les numéros d'appel, les pays appelés, la durée et la date des appels, les numéros des services à valeur ajoutée) ainsi que les Données de localisation ou les habitudes de télévision. Nous n'enregistrons et n'analysons jamais le contenu de vos communications personnelles vocales et de données, sauf si vous communiquez avec Salt ou si Salt est légalement obligé de le faire.

6. Pourquoi vos Données sont-elles traitées et à quelles fins

Nous traitons vos Données, comme indiqué au point 5 ci-dessus, aux fins suivantes :

6.1. Exécution de contrats et fourniture de services des tiers

Salt utilise vos Données dans la mesure nécessaire pour vous fournir ses produits et services.

Nous utilisons vos Données pour conclure et exécuter les contrats avec vous et pour vous permettre d'acheter des services de tiers tels que des paquets supplémentaires de téléphonie mobile, de télévision ou des services à valeur ajoutée.

6.2. Communications marketing intégrées

Salt cherche en permanence à renforcer sa relation commerciale et à améliorer votre expérience client. Salt utilise vos Données pour vous fournir des communications pertinentes vous permettant de profiter au maximum des produits et des services de Salt.

À cette fin, nous pouvons utiliser différents canaux de communication tels que les e-mails, les lettres, les SMS, les appels ou des canaux de tiers pour atteindre cet objectif.

Vous pouvez vous opposer à ces communications et gérer vos paramètres à tout moment dans votre [profil](#).

6.3. Développement et amélioration des services et des produits

Salt cherche en permanence à renforcer le portefeuille de ses produits et services (p.ex. plans tarifaires, options, formules de vente incitative), ainsi que l'expérience globale de ses clients sur les différents canaux. Nous utilisons vos Données pour mieux comprendre les besoins des clients.

En règle générale, nous utilisons des Données anonymes à ces fins.

Vous pouvez vous opposer au développement et à l'amélioration des services et des produits et gérer vos paramètres à tout moment dans votre [profil](#).

6.4. Expérience client personnalisée

Salt cherche en permanence à personnaliser l'expérience de ses clients dans le but de répondre précisément à leurs besoins. Salt peut traiter vos Données et peut les combiner avec d'autres données sous forme agrégée par le biais d'algorithmes automatisés. Ce traitement est également connu sous le nom « profilage » dans le langage technique.

Nous pouvons également utiliser vos Données, y compris les Données de télécommunication et Données d'utilisation, pour détecter des affinités concernant vos intérêts, les produits et les services

et pour vous proposer des informations pertinentes et des communications marketing adaptées à vos besoins pour vous proposer des services et des produits attrayants et vous notifier des informations pertinentes selon votre géolocalisation. En règle générale, nous utilisons des Données anonymes à ces fins.

Vous pouvez vous opposer à l'expérience client personnalisée et gérer vos paramètres à tout moment dans votre [profil](#).

6.5. Respect des obligations légales

Nous traitons également vos Données afin de respecter des obligations légales (par exemple, conformément à la législation sur les télécommunications) et de prévenir et détecter des infractions. Cela inclut la réception et le traitement des plaintes, la réception des demandes des autorités et des tribunaux, le respect des ordonnances judiciaires et administratives, la détection et le contrôle des abus. Le respect des exigences légales peut notamment inclure la divulgation de Données aux autorités si nous y sommes légalement tenus ou si nous avons une raison objective de le faire, le respect des obligations de divulgation d'informations ou les obligations de déclaration, par exemple en relation avec les obligations découlant du droit de surveillance et du droit fiscal, ou pour la prévention, la détection et l'investigation d'infractions pénales.

6.6. Sécurité et contrôle d'accès

Nous traitons vos Données à des fins de sécurité et de contrôle d'accès, par exemple pour la surveillance, l'inspection, l'analyse et le test de nos infrastructures informatiques, pour le contrôle des systèmes et des erreurs, à des fins de documentation et dans le cadre des sauvegardes. Le contrôle d'accès comprend notamment les contrôles d'accès aux systèmes électroniques (par exemple, la connexion aux comptes d'utilisateurs) et le contrôle d'accès physique (par exemple, l'accès à nos magasins ou à nos locaux). Pour des raisons de sécurité, nous pouvons mettre en place des protocoles d'accès et des listes de visiteurs et nous utilisons la vidéosurveillance.

6.7. Offres de Salt sur les plateformes tierces

Salt utilise des services d'analyse web fournis par certaines plateformes tierces telles que Google ou Meta afin d'évaluer et d'optimiser l'efficacité des campagnes publicitaires.

Ces outils nous aident à comprendre comment notre publicité génère des visites ou des actions sur notre site web tout en garantissant la protection de vos Données.

Dans ce contexte, certaines de vos Données, telles que votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone, peuvent être transférées sous une forme hachée et sécurisée à ces plateformes tierces, uniquement à des fins statistiques et d'attribution publicitaire.

Vous pouvez vous opposer à ce traitement et gérer vos paramètres pour les cookies marketing à tout moment dans les paramètres des cookies dans la bannière des cookies ou en effaçant les cookies de votre navigateur.

Vous trouverez de plus amples informations sur les cookies au point 8 ci-dessous.

7. Décisions individuelles automatisées

Nous pouvons automatiser des décisions discrétionnaires concernant la conclusion de votre contrat lorsque nous vérifions votre solvabilité. Ces décisions ne sont pas prises par une personne en particulier, mais par des algorithmes. Dans ces cas, nous vous en informerons conformément à la législation applicable.

8. Cookies et outils d'analyse web

Salt utilise la technologie des « cookies ». Un cookie est un petit fichier de données créé par un serveur web, transféré et stocké sur votre ordinateur ou d'autres appareils mobiles lorsque vous visitez ou utilisez notre site web.

Nous utilisons les cookies pour optimiser notre site web et pour rendre nos services conviviaux et efficaces. Par exemple, les cookies permettent de reconnaître votre ordinateur ou tout autre appareil mobile, de sorte que vous n'ayez pas à donner les mêmes informations à chaque fois (par exemple, les cookies peuvent enregistrer vos paramètres linguistiques ou stocker votre panier d'achats). Salt utilise des services d'analyse web qui permettent d'analyser le comportement des visiteurs sur son site web. Cela nous aide à créer et à fournir aux clients un contenu de site web plus personnalisé, des offres spéciales, des promotions et des publicités. Ces outils d'analyse web sont fournis par des tiers. Les informations relatives à l'utilisation de notre site web sont collectées par des cookies et envoyées au serveur de tiers.

La plupart des navigateurs internet acceptent automatiquement les cookies. Vous pouvez configurer votre navigateur pour qu'il bloque les cookies ou les supprime de votre ordinateur ou de votre appareil mobile à tout moment. Toutefois, si vous décidez de désactiver les cookies, vous ne pourrez pas voir certaines informations ou utiliser certaines fonctions destinées à améliorer votre visite sur notre site web.

Vous trouverez de plus amples informations dans notre [Déclaration en matière de cookies](#).

9. Destinataires de vos Données

Nous pouvons partager vos Données avec les destinataires suivantes :

- **Autorités** telles que les administrations, les tribunaux et d'autres autorités comme les autorités de poursuite pénale de la Confédération et des Cantons. Salt peut divulguer vos Données pour se conformer à la loi applicable et pour répondre aux demandes légitimes des autorités. Nous pouvons également traiter vos Données pour protéger et défendre nos droits, y compris l'exécution du contrat entre vous et nous.
- **Sous-traitants et tiers tels que prestataires de services, y compris les fournisseurs de services cloud, partenaires de distribution, partenaires de marketing :**
 - Salt externalise certaines de ses activités, par exemple, les services des centres d'appels, le service clientèle, la distribution, le marketing, les services informatiques et d'optimisation des réseaux ou les services d'installation.
 - Salt peut transférer vos Données aux fournisseurs de services à valeur ajoutée ou à nos partenaires de roaming (lorsque vous passez des appels à l'étranger).
 - Salt peut également traiter vos Données et les mettre à la disposition de ses prestataires de services si elle fait appel à des services de recouvrement de créances ou dans le but de vérifier la solvabilité des clients. À des fins d'examen de solvabilité, nous pouvons consulter des agences de recouvrement de créances ou des bureaux de crédit, telles que Intrum SA ou Crif SA et leur transmettre vos Données. S'agissant de Crif SA, nous pouvons aussi transmettre nos propres expériences de paiement, en particulier celles concernant les créances incontestées et impayées après la date d'échéance ainsi que, le cas échéant, les informations sur les poursuites et les données d'identification, ceci pour un usage licite en sa qualité de société de renseignements économiques. Dans la mesure où les agences de recouvrement ou les bureaux de crédit utilisent les Données à leurs propres fins, le traitement des

Données sous leur responsabilité s'effectue conformément à leur propre politique de confidentialité.

- Nous pouvons faire appel à des tiers pour des campagnes de marketing comme les newsletters, les enquêtes de satisfaction ou les campagnes d'appels sortants.
- Avant de partager vos Données, nous nous assurons que leur utilisation est encadrée par un contrat et que des mesures techniques et organisationnelles appropriées soient mises en œuvre pour les protéger.

10. Divulgence de vos Données à l'étranger

Comme expliqué au point 9, nous pouvons divulguer vos Données à des tiers. Certains de nos partenaires et prestataires de services ne sont pas situés en Suisse. Les fournisseurs et prestataires de services étrangers, par exemple pour les services des centres d'appel, peuvent être situés en Europe et, dans des cas exceptionnels, dans d'autres pays du monde.

Si un destinataire est situé dans un pays qui n'est pas doté d'une législation adéquate sur la protection des données, nous assurons une protection appropriée conformément à la loi applicable. Nous exigeons du destinataire qu'il s'engage à respecter la protection des Données. Dans ce contexte, nous appliquons, entre autres, des mesures contractuelles et nous faisons référence aux clauses contractuelles types révisées de la Commission européenne.

11. Pendant combien de temps conservons-nous vos Données ?

Nous traitons et conservons vos Données aussi longtemps que nécessaire compte tenu des buts pour lesquels elles ont été collectées, par exemple pendant la durée de notre relation contractuelle, ou aussi longtemps qu'il est nécessaire de se conformer aux exigences du droit applicable et aux périodes de conservation réglementaires ou à des fins légitimes de marketing. Par exemple, pour nous conformer aux obligations de la Loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication, nous conservons vos Données de connexion pendant 6 mois, les Données financières sont généralement conservées pendant 10 ans, vos Données contractuelles sont généralement conservées pendant 3 ans après la résiliation du contrat afin de vous informer des nouvelles offres de Salt. La période pendant laquelle vos Données sont conservées est limitée au minimum. Sauf obligation légale ou contractuelle contraire, nous supprimons ou anonymisons systématiquement vos Données à l'expiration de la période de conservation ou de traitement.

12. Vos droits concernant vos Données

- Vous avez le droit d'accéder à vos Données et d'obtenir des informations par écrit sur les Données que nous traitons, y compris sur les décisions individuelles automatisées.
- Vous pouvez également nous demander de fournir certaines Données dans un format électronique courant ou de les transférer à un autre responsable de traitement.
- Vous pouvez nous demander de corriger les Données si elles sont inexacts.
- Vous avez le droit de nous demander de supprimer vos Données, si nous ne sommes pas obligés ou autorisés les conserver en vertu du droit applicable.

Si vous désirez exercer les droits susmentionnés, veuillez nous contacter par écrit en nous envoyant un courrier dûment signé, accompagné d'une copie d'une pièce d'identité, à l'adresse suivante :

Salt Mobile SA, Data Protection, Avenue de Malley 2, 1008 Prilly.

- Vous avez la possibilité de modifier vos paramètres et/ou de vous opposer au traitement de vos Données à tout moment. Vous pouvez le faire en modifiant votre [profil](#).

13. Mises à jour et modifications de la présente Déclaration de confidentialité

Nous nous réservons le droit de modifier de temps à autre la présente Déclaration de confidentialité. Nous vous recommandons de vérifier régulièrement si cette Déclaration de confidentialité a été mise à jour. La version la plus récente sera disponible sur notre site internet.

Novembre 2025